



Guide du locataire

416-981-5500 | torontohousing.ca

Toronto
Community
Housing



Table des matières

Bienvenue chez vous	5
Nos fonctionnaires et comment nous vous servons	6
Pour joindre la Société de logement communautaire de Toronto	11
Votre équipe locale	13
Vos responsabilités en tant que locataire	14
Droits et responsabilités de la Société de logement communautaire de Toronto	16
Promesse de service de la Société de logement communautaire	17
Programme d'accessibilité à la SLCT	18
Modifications de l'unité de logement	19
Modifications des zones communes	20
Qu'est-ce le R-PATH?	21
Processus d'auto-identification pour la sécurité en cas d'urgence	21
Demander un format alternatif	21
Soutiens additionnels.....	22
Processus de traitement des plaintes à la Société de logement communautaire de Toronto.....	22
Signaler la fraude et le gaspillage	23
Emménager	24
Déménagement.....	25
Votre logement : informations pour une vie réussie	26
Accès à votre logement	26
Logements accessibles	27
Climatiseurs.....	27
Inspections annuelles des logements	27
Électroménagers	28

Balcons	29
Ordures, déchets organiques et recyclage	29
Chauffage.....	31
Assurance	32
Clés et clés d'accès électronique.....	33
Animaux domestiques	35
Téléphone, câble et Internet	36
Réparations et entretien	36
Antennes paraboliques	37
Fumer dans votre logement	38
Services publics	38
Zones communes.....	38
Interdit de fumer dans les zones communes ou près de l'immeuble	39
Produits parfumés	39
Salles de lavage	39
Espaces non résidentiels.....	39
Corridors	40
Espaces extérieurs.....	41
Fêtes extérieures.....	41
Pataugeoires et piscines extérieures	41
Stationnement	42
Votre location	43
Types de loyer.....	44
Modes de paiement	45
Signaler des changements de votre ménage ou revenu.....	46
Évaluation annuelle du loyer.....	48
Comment demander un transfert à un autre logement	49
Politique sur les visiteurs et les invités	49
Absences de 90 jours ou plus d'un logement à loyer indexé sur le revenu ..	49

Divulgence de renseignements personnels.....	50
Expulsion.....	51
Votre sécurité.....	54
S'impliquer dans votre communauté.....	54
Système de participation des locataires (Tenant Engagement System)	54
Réunions.....	54
Babillards	55
Notre site Web.....	55
Services et mesures de soutien.....	56
Numéros de téléphone utiles	56
Numéros de sécurité à garder sous la main	58
Services de soutien d'urgence	59
Liens pour les jeunes.....	60
Glossaire des termes	63

Bienvenue chez vous

La Société de logement communautaire de Toronto (SLCT) fournit des logements à environ 41 000 ménages de notre ville. Nous nous efforçons de proposer des logements propres, sécuritaires et bien entretenus à un prix abordable. Nous travaillons avec de nombreux partenaires pour assurer que nos locataires puissent avoir des services et des soutiens. Nous travaillons avec les locataires pour faire de nos communautés un meilleur endroit où vivre.

Le présent document est votre guide de vie dans votre logement (appartement ou maison de ville) de la Société communautaire de logement de Toronto. Ce guide décrit nos obligations en tant que propriétaire (locateur) et explique vos droits et responsabilités en tant que locataire*. De plus, il inclut une liste de termes communs dans le glossaire de la **page 63**.

* L'utilisation du masculin pour désigner des personnes a pour seul but d'alléger le texte et identifie sans discrimination les individus des deux sexes

Important : Ce guide du locataire est censé être une source rapide d'information pour vous. Les renseignements dans ce guide peuvent changer avec le temps ou devenir désuets. Ces renseignements ne doivent pas être pris comme des conseils juridiques. S'il y a un conflit entre ce qui est écrit dans ce guide et toute loi canadienne ou toute politique, procédure ou directive de la Société de logement communautaire de Toronto, ces lois, politiques, procédures ou directives l'emportent. Rien dans ce guide est une promesse, accord ou offre de service par la Société de logement communautaire de Toronto.

Veillez écrire votre nom et adresse en bas SVP afin qu'on puisse vous retourner votre guide en cas de perte.

If this guide is found, please return it to:

Name _____

Address _____

Nos fonctionnaires et comment nous vous servons

La Société de logement communautaire de Toronto compte environ 2 000 employés qui travaillent pour vous fournir les services et les renseignements dont vous avez besoin sur les réparations, votre bail, les services locaux, le soutien et la sécurité, et plus encore.

Centre de service à la clientèle

Appeler le **416 981-5500** (24 heures)

Envoyer un courriel à help@torontohousing.ca (si votre question n'est pas urgente).

Le Centre de service à la clientèle (Client Care Centre) est toujours ouvert, 24 heures par jour, 365 jours par année. Voici quelques points sur lesquels vous pouvez contacter le Centre de service à la clientèle :

- Nous dire que vous avez besoin d'une réparation dans votre logement. (**Remarque** : s'il s'agit d'une réparation urgente, il faut toujours appeler, ne pas envoyer un courriel.)
- Poser des questions sur une réparation que vous avez demandée.
- Déposer une plainte.
- Obtenir des renseignements sur le stationnement.
- Poser des questions sur une lettre que vous avez reçue de nous.
- Poser n'importe quelle question sur votre bail, votre loyer ou le solde de votre compte.
- Demander des renseignements sur des événements communautaires ou des grandes réparations dans votre communauté.
- Obtenir des mises à jour sur les interruptions de service (pas d'électricité, pas de chauffage, pas d'eau chaude, par exemple).

Assurez-vous d'obtenir un numéro de référence pour chaque demande que vous faites.

Utilisez votre numéro de référence pour faire le suivi de votre demande

Lorsque vous appelez le Centre de service à la clientèle, nos fonctionnaires vous donneront un numéro de référence. S'ils ne vous donnent pas un numéro de référence, demandez-en. Vous pouvez utiliser ce numéro quand vous parlez à tout fonctionnaire de la SLCT sur votre demande.

Centres de service aux locataires

Votre Centre de services aux locataires (*Tenant Service Hub*) est l'endroit où vous pouvez obtenir un service en personne, rencontrer le personnel pour un soutien individuel et obtenir des réponses plus rapides de la part de votre équipe locale de fonctionnaires.

À chaque centre (Hub), les locataires peuvent :

- Placer une demande de travail.
- Demander un permis de stationnement.
- Remettre votre dossier d'évaluation annuelle du loyer ou recevoir de l'aide pour le remplir.
- Payer le loyer.
- Poser des questions aux fonctionnaires sur votre bail, votre loyer ou votre compte.
- Obtenir des copies des politiques concernant les locataires de la Société de logement communautaire de Toronto.
- Signaler un changement de revenu.
- Remplir les formulaires pour signaler qu'une personne emménage dans votre logement ou le quitte.
- Déposer une plainte.

Certains centres de services aux locataires sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Ils sont fermés la fin de semaine et les jours fériés. Si les heures d'ouverture de votre centre (Hub) sont différentes, elles sont affichées sur la porte.

Vous pouvez entrer dans un centre (Hub) pendant les heures d'ouverture affichées, mais nous vous encourageons à prendre rendez-vous. Appelez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** et demandez un rendez-vous avec un membre du personnel. Le personnel de première ligne devrait vous contacter dans les 48 heures ouvrables pour fixer la date et l'heure de votre rendez-vous.

Pour trouver votre centre (Hub), appelez le Centre de service à la clientèle ou consultez le site Web torontohousing.ca/tenant-service-hubs.

Bureaux régionaux

Nous avons mis en place des centres de services aux locataires afin de rapprocher les services de vous dans un lieu pratique. Nous savons que vous pouvez avoir des préoccupations ou avoir besoin de faire remonter un problème au-delà de votre Centre local de services aux locataires ou du Centre de service à la clientèle. Dans ce cas, veuillez contacter votre Bureau régional. Si vous n'êtes pas sûr de la région dans laquelle vous vivez, veuillez contacter le Centre de service à la clientèle et demander à un agent.

Les bureaux régionaux sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi. Nous vous recommandons de prendre rendez-vous auprès du Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**.

Les bureaux régionaux sont situés à :

- **Ouest** : 495, avenue Wilson (accès par le boulevard Champlain)
- **Central** : 49, rue Lower Jarvis
- **Est** : 2739, avenue Victoria Park (sonner à la porte pour pouvoir entrer)

Conciergerie

Le concierge travaille dans votre bâtiment ou complexe d'habitation. Il s'occupe de l'entretien quotidien et complète les demandes de service. Vous pouvez lui parler en personne ou le contacter par le numéro de téléphone direct affiché dans votre immeuble ou par le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**.

Pour un service après les heures de travail, contactez le Centre de service à la clientèle.

Coordonnateur des services aux locataires

Votre Coordonnateur des services aux locataires (*Tenant Services Coordinator*) est responsable de :

- rencontrer les locataires pour la signature du bail
- calculer le loyer
- superviser le processus d'arriérés
- stationnement
- autres tâches pour vous aider dans votre location, y compris le dépôt de plaintes

Vous pouvez contacter votre Coordonnateur des services aux locataires pour toute question concernant votre loyer ou votre bail. Son nom et ses coordonnées sont affichés dans votre bâtiment. Si vous ne savez pas qui est votre Coordonnateur des services aux locataires, contactez le Centre de service à la clientèle par courriel à help@torontohousing.ca ou par téléphone au **416 981-5500** et il vous le transmettra.

Coordonnateur des services communautaires

Nos Coordonnateurs des services communautaires (*Community Services Coordinators*) travaillent de différentes manières pour répondre aux besoins des locataires. Certains coordonnateurs travaillent sur des programmes de sécurité ou des services de soutien, tandis que d'autres aident les locataires à s'impliquer et à faire partie des systèmes officiels de leadership.

Ces fonctionnaires travaillent avec les locataires, les dirigeants locaux et les organismes pour identifier les besoins de votre communauté. Les Coordonnateurs des services communautaires peuvent également vous mettre en contact, vous et vos voisins, avec des services et des occasions au sein de votre communauté.

Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans votre bâtiment. Si vous ne savez pas qui sont vos Coordonnateurs des services communautaires, contactez le Centre de service à la clientèle par courriel à help@torontohousing.ca ou par téléphone au **416 981-5500** et il vous les transmettra.

Constables spéciaux

Dans le cadre de notre Unité de sécurité communautaire, la Société de logement communautaire de Toronto dispose de constables spéciaux. Nous avons également un certain nombre d'agents de sécurité privés qui travaillent dans nos immeubles.

Les constables spéciaux patrouillent dans nos quartiers mais ils sont également envoyés par le bureau de répartition pour répondre à des incidents sur des lieux spécifiques. Les constables spéciaux et les autres membres de l'Unité de sécurité communautaire travaillent en étroite collaboration avec les forces de l'ordre, comme les Services de police de Toronto.

Conseillers en matière de sécurité communautaire

Les conseillers en matière de sécurité communautaire (*Community Safety Advisors*) travaillent pour résoudre les problèmes de sécurité dans les communautés de la SLCT. Ils apportent également leur soutien aux conseils de sécurité dirigés par les locataires. Si vous souhaitez créer un conseil de sécurité dans votre immeuble, veuillez contacter votre conseiller en sécurité communautaire. Leur nom et coordonnées sont affichés dans votre bâtiment. Si vous ne savez pas qui est votre conseiller en matière de sécurité communautaire, contactez le Centre de service à la clientèle par courriel à help@torontohousing.ca ou par téléphone au **416 981-5500** et il vous le transmettra.

Unité de sécurité communautaire

Tous les locataires ont le droit d'être en sécurité dans leur quartier. Vous pouvez appeler l'Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323** pour des questions telles que :

- activités illégales ou criminelles
- infractions de stationnement
- intrusions
- bruit excessif

Le personnel est là pour répondre 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Équipe solutions

Si vous avez une inquiétude ou une plainte non résolue concernant le service ou la conduite d'un autre locataire, vous pouvez contacter l'équipe solutions. L'équipe solutions gère la procédure de plaintes de la SLCT et s'efforce de résoudre rapidement les plaintes des locataires de manière équitable, efficace et transparente.

Contactez l'équipe solutions si :

- vous êtes insatisfait avec les services que vous avez reçus, vous avez essayé de résoudre une plainte auprès du Centre de service à la clientèle ou de votre centre local de services aux locataires et vous n'êtes pas toujours satisfait des résultats.
- Vous avez eu une expérience positive avec la SLCT et aimeriez envoyer un compliment à un membre du personnel.

Lorsque vous contactez l'équipe solutions, vous pouvez vous attendre à ce :

- que notre équipe accuse réception de votre demande au plus tard dans un jour ouvrable et vous fournisse un numéro de référence pour votre demande de service.
- qu'après l'enquête, l'équipe vous donne une explication sur ce qui est fait pour résoudre votre plainte. Cela comprend l'échéance prévue si la plainte ne peut pas être résolue immédiatement.

Vous pouvez contacter l'équipe solutions par téléphone au **416 981-6000** ou par courriel à solutions@torontohousing.ca.

Pour joindre la Société de logement communautaire de Toronto

Personnel de l'immeuble ou du Centre de service à la clientèle

Il est possible de prendre contact avec nous :

En personne

Pour parler directement à quelqu'un en personne, adressez-vous à votre concierge. Il est toutefois possible que vous deviez vous présenter à votre Centre local de services aux locataires (dans certains immeubles).

Pour un service plus rapide, veuillez prendre rendez-vous en appelant à l'avance. Si vous n'êtes pas sûr de connaître l'adresse du bureau de votre Centre de services aux locataires, le **Centre de service à la clientèle** est en mesure de vous le dire.

Par téléphone

Vous pouvez joindre le Centre de service à la clientèle 24 heures par jour au **416 981-5500**.

Par courriel

S'il ne s'agit pas d'une urgence, envoyez-nous un courriel à l'adresse help@torontohousing.ca.

Unité de sécurité communautaire

Par téléphone

Vous pouvez joindre le bureau de répartition de l'Unité de sécurité communautaire 24 heures par jour au **416 921-2323**.

Équipe solutions

Par téléphone

Vous pouvez joindre l'équipe solutions au **416 981-6000**. Dans un délai d'un jour ouvrable, l'équipe solutions accusera réception de votre plainte et confirmera le numéro de référence attribué à votre demande de service.

Par courriel

Envoyez-nous un courriel à solutions@torontohousing.ca. Dans un délai d'un jour ouvrable, l'équipe solutions accusera réception de votre plainte et confirmera le numéro de référence attribué à votre demande de service.

Votre équipe locale

Notez ci-dessous les coordonnées du personnel de votre Centre de services aux locataires et d'autres fonctionnaires de la Société de logement communautaire de Toronto.

(Vous obtiendrez ces renseignements lorsque vous signez le bail ou vous pouvez appeler le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** en tout temps. Ils sont aussi affichés dans votre bâtiment.)

Adresse du Centre de services aux locataires : _____

Région : _____

Conciergerie de l'immeuble

Nom : _____

Téléphone : _____ Heures de bureau : _____

Coordonnateur des services aux locataires (TSC):

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Coordonnateur des services communautaires (CSC) – Participation :

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Coordonnateur des services communautaires (CSC) – Accès et soutien :

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Conseiller en matière de sécurité communautaire (CSA):

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Vos responsabilités en tant que locataire

À titre de locataire, vous avez :

Droit au maintien dans les lieux

Vous pouvez vivre dans votre unité de logement de la Société de logement communautaire de Toronto jusqu'à ce que :

- vous donniez un avis écrit approprié (60 jours) à la Société de logement communautaire de Toronto que vous voulez résilier votre bail;
- la Société de logement communautaire de Toronto mette fin à votre bail pour une raison prévue dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Droit d'entrée avec préavis

- La Société de logement communautaire de Toronto doit fournir un avis écrit d'au moins 24 heures avant d'entrer dans votre logement, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence ou que vous autorisiez l'entrée.
- Pour entrer dans votre logement, les fonctionnaires de la Société de logement communautaire de Toronto ou les entrepreneurs doivent avoir un motif conforme à la *Loi sur la location à usage d'habitation* ou à votre bail.

Vous et les personnes avec lesquelles vous vivez, vous êtes appelés votre « ménage ». Tous les membres de votre ménage doivent respecter votre bail—le contrat que vous signez avec la Société de logement communautaire de Toronto. Vous devez également respecter les politiques de ladite Société de logement communautaire de Toronto et obéir à la loi. Voici une liste de vos principales responsabilités :

Payer votre loyer et signaler les changements dans votre ménage

- Payer votre loyer à temps, tous les mois
- Si vous payez un loyer indexé sur le revenu, communiquer toutes les informations que la Société de logement communautaire de Toronto vous demande lors de l'évaluation annuelle de votre loyer.
- Les locataires à loyer indexé sur le revenu doivent signaler à votre Coordonnateur des services aux locataires, dans les 30 jours, certains changements survenus dans votre ménage. Si vous payez un loyer indexé sur le revenu, vous pouvez lire la section « Signaler des changements de votre ménage ou revenu » à la **page 47** pour plus de détails.

Prendre soin de votre logement

- Garder votre logement propre et en bon état.
- Réparer ou payer les réparations pour tout dommage causé par vos visiteurs, vos invités ou vous-même. Cela exclut les réparations entraînées par l'usure normale.
- Avoir une assurance habitation qui couvre vos biens. Ce type d'assurance est habituellement appelée une assurance mobilière ou assurance locataire (pour en savoir plus, allez à la **page 32**).
- Demander l'aide du concierge pour changer une serrure. **Ne changez pas les serrures vous-même.** Vous aurez peut-être des frais à payer si vous avez besoin de changer votre serrure.
- Avertir votre Coordonnateur des services aux locataires par écrit dans un délai de 30 jours si une personne emménage dans votre logement ou si elle déménage.
- Être responsable de vos propres actions et des actions des autres membres de votre ménage, ainsi que de vos invités et visiteurs. Cela comprend vos animaux domestiques et tout autre animal en visite.

Respecter vos voisins

- Ne pas faire trop de bruit.
- Contrôler vos animaux domestiques et ramasser leurs dégâts. Les animaux domestiques doivent être tenus en laisse quand ils sont à l'extérieur de votre unité de logement.
- Aider à garder les zones communes propres en utilisant les poubelles.
- Respecter toute la propriété de nos communautés, y compris les logements locatifs, les biens personnels, les zones communes et les bureaux.

Vivre dans votre unité de logement et ne pas l'utiliser à d'autres fins

- Ne pas sous-louer votre logement.
- Ne pas faire de location à court terme comme Airbnb.
- Ne pas exploiter une entreprise dans votre logement sans le consentement écrit de la Société de logement communautaire de Toronto.
- Suivre les politiques de la Société de logement communautaire de Toronto, ainsi que toutes les lois applicables.

Droits humains et les droits des autres

Toronto est un lieu de rencontre de toutes sortes de personnes et de cultures. La Société de logement communautaire de Toronto embrasse cette diversité et

s'engage à fournir un milieu de vie et de travail inclusif où tous sont traités de manière juste et équitable.

Les locataires, les visiteurs, les invités et les fonctionnaires ont le droit de vivre et de travailler dans un environnement sécuritaire de respect mutuel, libre de toute forme de discrimination ou de harcèlement.

La Société de logement communautaire de Toronto est dotée d'une *Politique sur les droits de la personne, le harcèlement et l'accès équitable*. Cette politique reflète ce qu'exige la loi en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Pour plus d'informations sur les droits humains à la Société de logement communautaire de Toronto, y compris comment déposer une plainte, consulter notre site Web torontohousing.ca/human-rights ou envoyer un courriel à humanrights@torontohousing.ca.

Droits et responsabilités de la Société de logement communautaire de Toronto

Les obligations de la Société de logement communautaire de Toronto en tant que votre propriétaire (locateur) sont énoncées dans votre bail et dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Voici un résumé de nos responsabilités en tant que votre propriétaire :

- Offrir des services selon votre bail, la loi ou les deux.
- Garder votre logement locatif en bon état et répondre aux demandes de réparations non urgentes et de routine dans les cinq jours ouvrables.
- Respecter les normes et les règlements locaux en matière de santé, de sécurité et de biens-fonds.
- Fournir une preuve de paiement lorsque cela est demandé, ce qui peut inclure preuve de paiement du loyer ou d'autres frais.
- Si votre loyer est indexé sur votre revenu, effectuer une évaluation annuelle du loyer.
- Vous avertir au moins 24 heures en avance avant d'entrer dans votre logement, à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence (inondation, incendie, évènement mettant la vie en danger ou vérification de sécurité de vie) ou si nous avons votre consentement pour que le personnel puisse entrer dans votre logement.

- Offrir le service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

À titre de propriétaire, nous avons le droit de percevoir un acompte mensuel d'un mois de loyer et le loyer du dernier mois si vous payez le prix courant du marché ou un loyer abordable.

- Les acomptes seront utilisés pour payer le dernier mois de votre location.
- Les acomptes ne peuvent pas être utilisés à d'autres fins, pour payer les dommages, par exemple.
- L'intérêt est payé annuellement sur les acomptes.

Expulsion

En tant que votre propriétaire (locateur), nous avons le droit d'entreprendre l'expulsion de locataires qui ne paient pas leur loyer, qui le paient en retard ou qui enfreignent la loi sur une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto. Pour connaître les autres motifs d'expulsion, consultez la **page 51**.

Important: La Société de logement communautaire de Toronto ne souhaite pas vous expulser. Nous travaillerons avec vous afin que vous puissiez garder votre logement et pour assurer que le loyer est payé. L'expulsion est une mesure de tout dernier recours.

Nous sommes déterminés à travailler avec les locataires qui pourraient éprouver des difficultés financières. Si vous n'êtes pas en mesure de payer votre loyer ou si vous avez d'autres problèmes relatifs à votre location, veuillez contacter votre Coordonnateur de services aux locataires.

Promesse de service de la Société de logement communautaire

Il est possible de joindre le Centre de service à la clientèle de la Société de logement communautaire de Toronto, 24 heures par jour, tous les jours de l'année. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos demandes de service.

Réparations et entretien

Pour demander une réparation, veuillez appeler le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**.

- Nous répondons aux demandes de réparation de routine et d'entretien

dans un délai de cinq jours ouvrables.

- L'entretien ou les réparations d'urgence seront réglés plus rapidement.
- Nous travaillerons avec vous pour trouver une solution permanente.
- S'il ne s'agit pas d'une urgence, vous pouvez envoyer un courriel à help@torontohousing.ca.
- Nos agents vous donneront un numéro de référence personnel que vous pouvez utiliser quand vous faites un suivi de votre demande. S'ils ne vous donnent pas un numéro de référence, demandez-en.
- Si vous êtes une personne handicapée, indiquez-le lors de votre demande. Selon le problème, nous pourrions devoir donner priorité ou répondre différemment à votre demande.

Réparations d'urgence

Lorsque vous appelez au sujet d'une réparation d'urgence, un membre du personnel ou un fournisseur se présentera à votre logement dans un délai de quatre heures, selon le type de réparation nécessaire. Cela inclut les réparations d'urgence nécessaires de nuit ou pendant la fin de semaine. Nous tenterons de régler le problème tout de suite ou de l'empêcher de s'aggraver. Si la réparation effectuée est une solution temporaire, un membre du personnel ou un fournisseur retournera dans les cinq jours ouvrables suivants pour faire la réparation permanente.

Programme d'accessibilité à la SLCT

La Société de logement communautaire de Toronto s'engage à assurer que nos communautés et services sont accessibles aux personnes handicapées. Pour ce faire, nous respectons les principes fondamentaux du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et les normes d'accessibilité de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le Programme d'accessibilité donne aux locataires handicapés la possibilité de travailler avec le personnel de la SLCT pour améliorer l'accessibilité de leur unité de logement et des zones communes. Pour en savoir plus sur les accommodements d'accessibilité, consultez torontohousing.ca/accessibility.

Modifications de l'unité de logement

Les modifications d'accessibilité des logements, telles que les barres d'appui, les appareils électroménagers bas ou les portes élargies, peuvent vous aider à rester plus en sécurité et à mieux fonctionner dans votre logement. Ces modifications sont gratuites pour les locataires dans le cadre du Programme d'accessibilité. Dans certains cas, des modifications simples, comme les barres d'appui, peuvent être effectuées en quelques jours.

Pour commencer, un professionnel de la santé doit remplir le questionnaire médical de la SLCT.

1. Le questionnaire médical de la SLCT est disponible de la manière suivante :
 - En ligne à torontohousing.ca/accessibility-program.
 - Vous pouvez en demander un exemplaire à votre Coordonnateur de services aux locataires (TSC) dans votre Centre de services aux locataires.
 - Vous pouvez demander la trousse « L'accessibilité est pour vous » (*Accessibility is For You*), qui contient le questionnaire médical, à la réception de votre Centre (Hub).
 - Vous pouvez contacter le Centre de service à la clientèle par téléphone au **416 981-5500** ou par courriel à help@torontohousing.ca et demander que le formulaire vous soit envoyé.
2. Le questionnaire médical doit être rempli par un professionnel de santé qualifié et autorisé à exercer au Canada. Il peut s'agir d'un médecin, d'une infirmière autorisée, d'un ergothérapeute, etc.
3. Une fois le questionnaire médical rempli, faites-en une copie pour vos dossiers.
4. Renvoyez votre questionnaire médical rempli à votre TSC dans votre Centre (Hub). Si vous n'avez pas fait de copie pour vous, demandez au fonctionnaire de vous en faire une. Demandez à ce membre du personnel de tamponner la date et de signer votre copie du questionnaire médical. Un numéro de référence sera attribué à votre

demande. Assurez-vous de noter ce numéro car il vous aidera à faire le suivi de votre demande.

5. Si votre demande concerne un accommodement mineur, comme des toilettes surélevées ou des barres d'appui, elle sera transmise à votre concierge pour la faire.
6. Si votre demande nécessite plus qu'un accommodement mineur, votre questionnaire médical sera envoyé aux Coordonnateurs du programme d'accessibilité pour évaluation. Si elle est approuvée, la procédure de mise à jour de votre unité de logement commencera. Si elle n'est pas approuvée, vous recevrez une lettre de refus expliquant les raisons de ce refus. Vous pouvez faire appel si votre demande de modification n'est pas approuvée.

Pour en savoir plus sur la procédure, adressez-vous à votre Coordonnateur du programme d'accessibilité. Si vous ne savez pas qui est votre Coordonnateur du programme d'accessibilité, communiquez avec le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**, qui pourra vous orienter.

Modifications des zones communes

Si vous pensez que des modifications sont nécessaires dans les parties communes de votre immeuble, veuillez suivre la procédure suivante :

1. Contactez votre concierge. Vous devrez lui expliquer en quoi consiste l'obstacle à l'accessibilité et nous vous recommandons de prendre des photos.
2. Contactez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** pour signaler officiellement le problème. Faites-leur savoir que vous avez des photos de l'obstacle à l'accessibilité et ils vous diront où envoyer ces photos. N'oubliez pas d'obtenir un numéro de référence.
3. La demande sera envoyée à l'équipe appropriée pour résolution.

Vous pouvez également contacter le comité R-PATH pour obtenir de l'aide.

Qu'est-ce le R-PATH?

Le comité R-PATH (Accessibilité personnelle responsable à la SLCT) est un groupe dirigé par des résidents qui travaille avec la SLCT pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans nos communautés. L'objectif du comité est d'améliorer la qualité de vie des personnes ayant un handicap physique. Il soutient aussi la Société de logement communautaire de Toronto à être un chef de file en matière de logement accessible. Les locataires peuvent contacter le comité R-PATH pour avoir de l'aide avec toute question d'accessibilité. Veuillez contacter Cathy Birch, présidente du comité, par courriel à cbirch619@msn.com ou par téléphone au **647 201-7941**.

Pour obtenir plus de renseignements sur le travail de R-PATH et comment s'impliquer, consultez le site Web torontohousing.ca/r-path.

Processus d'auto-identification pour la sécurité en cas d'urgence

Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire en cas d'urgence, le processus d'auto-identification est un moyen pour les locataires handicapés de s'identifier de manière confidentielle auprès de la SLCT. Les premiers intervenants et le personnel sur place utiliseront ces informations pour s'assurer que vous obtenez l'aide dont vous avez besoin en cas d'urgence ou d'évacuation du bâtiment. Le processus d'auto-identification est volontaire et vise à assurer votre sécurité. Vous pouvez obtenir une copie du formulaire à remplir en consultant le site Web torontohousing.ca/selfid ou à votre Centre de services aux locataires. Si vous êtes un locataire à loyer indexé sur le revenu, ce formulaire est aussi inclus dans votre trousse d'évaluation annuelle.

Demander un format alternatif

Nous comprenons que les besoins en matière d'accessibilité ne sont pas les mêmes pour tout le monde. Si vous avez besoin d'un contenu de la SLCT (imprimé ou numérique) traduit dans une autre langue ou dans un autre format, comme des gros caractères, ou d'un fichier électronique adapté à un lecteur d'écran, contactez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**.

Soutiens additionnels

Des agences externes peuvent aider les personnes handicapées à vivre de manière autonome et à participer pleinement à la vie communautaire. Le financement et l'assistance sont disponibles auprès d'agences telles que :

- Marche des dix sous de l'Ontario, programme d'appareils fonctionnels
 - **1 866 765-7237**
- Société du timbre de Pâques de l'Ontario, appareils fonctionnels (pour les demandeurs de moins de 19 ans)
 - **416 421-8377**
- Société canadienne de la sclérose en plaques, section de Toronto, programme de financement
 - **416 967-3033**

Pour obtenir des renseignements généraux et du soutien, contactez le *Centre for Independent Living in Toronto* au **416 599-2458**.

Processus de traitement des plaintes à la Société de logement communautaire de Toronto

Nous vous encourageons à nous contacter si vous avez un problème non résolu. Cela nous aidera à améliorer la façon dont nous servons les locataires.

Une plainte est différente d'une demande de service ou d'une demande de renseignements sur la location. Si vous avez un problème d'entretien ou une question concernant votre location, contactez le personnel de l'immeuble, votre Centre local de services aux locataires ou notre Centre de service à la clientèle.

Si vous avez déjà fait une demande qui n'a pas été résolue et que vous avez fait remonter le problème aux échelons supérieurs, vous pouvez déposer une plainte. Contactez l'équipe solutions au **416 981-6000** ou envoyez un courriel à solutions@torontohousing.ca.

Pour en savoir plus sur le processus de plaintes, consultez le site Web torontohousing.ca/complaints.

Signaler la fraude et le gaspillage

Ligne directe de fraude : signalez immédiatement la fraude et le gaspillage

La fraude et le gaspillage touchent tout le monde à la Société de logement communautaire de Toronto. Quand il y a de l'argent perdu à cause de la fraude, la Société de logement communautaire de Toronto a moins d'argent à investir dans les programmes et les services dont les locataires ont besoin.

Si vous pensez avoir vu un membre du personnel, un locataire ou un fournisseur commettre une fraude ou gaspiller des ressources de manière délibérée ou négligente, nous vous encourageons à le signaler tout de suite.

La Société de logement communautaire de Toronto a engagé un prestataire de services indépendant, *ClearView Strategic Partners*, pour répondre aux appels concernant des cas présumés de fraude et de gaspillage. Vous pouvez faire part de vos préoccupations à tout moment, dans la langue de votre choix et sans donner votre nom. Les appels sont traités 24 heures par jour, 365 jours par année.

Consultez le site Web torontohousing.ca/report-fraud pour en savoir plus sur le fonctionnement de *ClearView Connects* et sur la façon dont la ligne directe de fraude protège votre identité.

Que se passe-t-il lorsque vous faites un signalement?

L'Unité d'enquête de la Société de logement communautaire de Toronto examine toutes les affaires de fraude et de gaspillage qui sont signalées par le biais de la ligne directe de fraude. Cette unité fait partie de la division des services juridiques, qui relèvent de notre avocat général, le directeur juridique et secrétaire général.

Trois façons de signaler la fraude

- **Par téléphone** : Appelez la ligne directe de fraude au **1 866 781-7956**. Il est possible de laisser un message vocal.
- **En ligne** : Utilisez le formulaire en ligne sécurisé, accessible à clearviewconnects.com.
- **Par courrier** : Envoyez votre plainte à ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N0.

Emménager

Le logement est nettoyé, réparé et inspecté avant votre arrivée. Il est également traité contre les organismes nuisibles, lorsque nécessaire. Lors du déménagement, votre concierge effectuera avec vous une inspection et notera les réparations nécessaires que vous signalez.

Le concierge vous expliquera les différents types de changements autorisés et interdits à votre logement. Vous pouvez devoir de l'argent à la fin de votre location si vous effectuez des changements non autorisés ou si votre logement est endommagé. C'est ce qu'on appelle une « rétrofacturation ».

Ascenseurs et livraisons

Chaque propriété de la Société de logement communautaire de Toronto est différente.

- Si vous emménagez dans un immeuble à appartements, demandez à votre concierge de vous réserver un ascenseur le jour du déménagement. Vous pouvez également contacter le Centre de service à la clientèle pour le faire. Un agent vous donnera un numéro de référence et fera les arrangements nécessaires avec votre concierge pour que l'ascenseur soit disponible.
- Lors du jour de votre déménagement, vous devez contacter le Centre de service à la clientèle deux heures avant d'emménager pour que l'ascenseur soit mis en service.

Si vous comptez faire livrer des biens (comme des meubles) à votre logement, demandez au concierge comment fonctionnent les livraisons dans l'immeuble.

Rénovation

Selon les termes de votre bail, les changements permanents ne sont pas autorisés lors de la décoration. Par exemple, vous ne pouvez pas :

- Changer le couvre-plancher.
- Enlever les portes, les armoires, la plomberie ou les luminaires.
- Endommager les murs avec des clous ou des crochets. N'utilisez que des crochets adhésifs qui n'endommageront pas les murs ou la peinture.

Si vous apportez des modifications permanentes, vous devrez payer à la fin les frais de remise en état de votre logement tel qu'il était lorsque vous y avez emménagé.

Demandez toujours la permission avant d'effectuer des changements dans votre logement. Vous pouvez discuter des changements possibles avec votre Coordonnateur des services aux locataires ou d'autres membres du personnel de votre Centre de services aux locataires.

Déménagement

Avis de déménagement

Si vous comptez déménager, vous devez fournir un avis écrit 60 jours (deux mois complets) avant la date de votre départ. Veuillez remettre votre avis de déménagement à votre Coordonnateur des services aux locataires.

Vous devez signer un formulaire N11 (*Agreement to End the Tenancy*) lorsque vous quittez votre logement. Si vous vous retirez de votre ménage et que d'autres locataires continuent à vivre dans le logement, vous devez signer et dater une lettre confirmant la date à laquelle vous quitterez le logement et la remettre à votre Coordonnateur des services aux locataires. Les autres membres du ménage devront peut-être signer un nouveau bail avec la Société de logement communautaire de Toronto une fois que vous ne ferez plus partie du ménage.

Remise des clés et des clés d'accès électronique

Avant de partir, vous devez remettre toutes les clés de votre logement, y compris les clés de votre boîte aux lettres, les clés d'accès électronique, les clés du garage et les vignettes de stationnement. Donnez-les à votre concierge. Si vous omettez de nous les remettre, ces articles pourront vous être facturés.

Frais de loyer finaux

Votre loyer vous sera facturé jusqu'à la fin du mois de votre déménagement. Vous serez facturé jusqu'au dernier jour du dernier mois de votre location. Par exemple :

- Si vous avez donné votre avis écrit en date du 1^{er} mars, vous devrez payer

- le loyer pour les mois de mars et d'avril, et déménager avant le 1^{er} mai.
- Si vous avez donné votre avis écrit en date du 15 février, vous devrez payer votre loyer pour les mois de février, mars et avril, et déménager avant le 1^{er} mai.

Les locataires qui paient le prix courant du marché ou un loyer abordable paient un acompte pour le premier et le dernier mois de loyer lorsqu'ils emménagent. Nous utiliserons ces acomptes comme paiement du loyer pour le dernier mois de votre location.

Inspection

Le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto inspectera votre logement peu de temps après la réception de votre avis écrit. Ils l'inspecteront à nouveau après votre départ. Votre logement devrait être dans sa condition initiale. Les dommages non imputables à l'usure normale vous seront facturés. C'est ce qu'on appelle une « rétrofacturation ».

Vous êtes responsable du coût des réparations pour tout dommage causé à votre logement. Si votre logement est sale ou si vous laissez des objets derrière, vous devrez payer pour le nettoyage ou la mise au rebut de ces objets.

Votre logement doit être rendu dans son état d'origine. Par exemple, si vous avez posé du papier peint, vous devrez l'enlever. Si vous avez peint les murs d'une autre couleur, vous devrez les remettre dans la couleur originale.

Votre logement : informations pour une vie réussie

Accès à votre logement

Votre logement est votre foyer et nous respectons cela. Cependant, il est possible, à certains moments, que le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto ou des entrepreneurs aient besoin d'entrer dans votre logement. Ils pourraient y avoir accès en cas d'urgence ou y avoir accès pour faire des réparations, pour l'inspecter ou le faire visiter à des locataires potentiels si vous comptez déménager. Vous pouvez demander aux entrepreneurs de présenter une pièce d'identité avec photo de la Société de logement communautaire de Toronto avant d'entrer dans votre logement.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige qu'un avis écrit vous soit donné au moins 24 heures avant d'entrer dans votre logement, à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence.

Logements accessibles

La Société de logement communautaire de Toronto accommode les locataires handicapés en adaptant les logements (par exemple, en installant des barres d'appui, en élargissant les portes, etc.) et les zones communes des immeubles ou, dans certains cas, en les relocalisant dans un logement plus adéquat. Pour obtenir plus de renseignements, parlez de votre intention de remplir les documents nécessaires de demande de logement accessible à votre Coordonnateur de services aux locataires.

Vous pouvez en savoir plus sur le programme d'accessibilité à la **page 18** de ce guide ou sur le site Web torontohousing.ca/accessibility.

Climatiseurs

Des nouveaux climatiseurs de fenêtre ne sont pas autorisés sur les propriétés de la Société de logement communautaire de Toronto. Les climatiseurs portatifs au sol sont autorisés s'ils ne présentent pas de risque pour la sécurité.

Depuis 2018, la SLCT a adopté une approche progressive pour retirer tous les climatiseurs de fenêtre. Nous avons remplacé ces unités par de nouvelles unités au sol à haute efficacité énergétique. Si votre climatiseur de fenêtre a été retiré, vous n'êtes pas autorisé à le réinstaller. Si vous installez un nouveau climatiseur de fenêtre, vous devrez l'enlever.

Certains climatiseurs de fenêtre n'ont pas encore été échangés. Ces appareils se trouvent généralement au-dessus des balcons. Ces climatiseurs de fenêtre peuvent rester en place jusqu'à ce que nous les remplacions au cours des prochaines années.

Inspections annuelles des logements

Une fois chaque année, votre concierge inspectera votre unité de logement pour s'assurer que :

- Les détecteurs uniques de fumée et de monoxyde de carbone de votre logement fonctionnent.

- Les moustiquaires ne sont pas endommagées et les serrures des fenêtres n'ont pas été altérées.
- Il n'y a pas de désordre excessif, de risque d'incendie ou de problème d'animaux nuisibles.
- Aucune réparation majeure n'est nécessaire.

L'inspection annuelle des unités de logement est une occasion pour la SLCT de vérifier les besoins en réparations majeures et la conformité aux règlements municipaux et aux normes d'accessibilité de la SLCT.

Tous les mois, le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto teste les alarmes d'incendie et les autres systèmes de sécurité dans les zones communes de votre immeuble.

Électroménagers

La Société de logement communautaire de Toronto fournit à chaque logement un réfrigérateur, une cuisinière et un four. Si un de vos électroménagers a besoin d'être réparé ou remplacé, contactez le Centre de service à la clientèle et le personnel organisera le service par un technicien pendant les heures normales de travail.

Si votre appareil électroménager a besoin d'être réparé ou remplacé après les heures de bureau ou pendant la fin de semaine, un membre du personnel de la Société de logement communautaire de Toronto se rendra à votre logement pour évaluer les besoins. S'ils ne peuvent pas réparer l'appareil, un fournisseur sera envoyé le jour ouvrable suivant.

Beaucoup de bâtiments sont dotés de salles de lavage communes avec des heures d'ouverture et de fermeture spécifiques. Les locataires ne sont pas autorisés à installer une laveuse, une sécheuse ou un lave-vaisselle dans leur logement. L'installation de ces appareils peut endommager la plomberie de votre bâtiment, causer des inondations ou des pertes d'eau pour vous ou vos voisins, ainsi que créer d'autres problèmes.

Si vous installez ou utilisez des électroménagers que ne sont pas fournis par la Société de logement communautaire de Toronto, ils seront désinstallés par nous et vous devrez assumer les frais pour toute réparation ou dommage.

Balcons

Ne laissez jamais d'enfants ou d'animaux domestiques seuls sur votre balcon.

Les articles suivants ne sont pas autorisés sur votre balcon :

- Les tapis, car ils peuvent endommager le béton ou le bois lorsque mouillés.
- Les barbecues ou les grills électriques car ils constituent un risque d'incendie.
- Les articles en entreposage, car utiliser votre balcon comme espace de rangement créé des risques d'incendie.
- Les bacs à plantes et les pots ne sont pas autorisés sur les bords supérieurs des balcons.

Ne jetez jamais rien de votre balcon Vous pouvez causer des blessures graves aux gens en bas ou des dommages à la propriété. Vous pourriez recevoir une amende si vous jetez les mégots de cigarette par votre balcon. Les cigarettes sont la cause principale d'incendies sur les balcons et elles peuvent aussi causer des feux en bas sur le gazon.

Utilisez un étendoir à linge pour faire sécher vos vêtements sur votre balcon, pas une corde à linge.

Si vous désirez installer un filet anti-pigeon sur votre balcon, veuillez contacter votre Bureau régional afin d'obtenir plus de renseignements.

Ordures, déchets organiques et recyclage

Les règlements concernant les ordures peuvent varier d'une propriété à l'autre. Veuillez séparer les articles de recyclage et les déchets organiques (restes de nourriture) des ordures. Placez vos déchets ménagers dans le vide-ordures ou le récipient approprié de votre bâtiment, ou bien dans les bennes à l'extérieur du bâtiment s'il n'y a pas de vide-ordures. Lisez les affiches sur votre propriété ou demander les informations nécessaires à votre concierge.

Veuillez faire votre part en :

- Mettant tous les déchets dans des petits sacs à ordures en plastique attachés et en les jetant dans le vide-ordures.

- Doublant les sacs contenant de la litière de chat ou des couches et en les plaçant avec les déchets organiques appropriés.
- Évitant de jeter du verre, des contenants aérosol ou des objets volumineux dans le vide-ordures. Demandez à votre concierge où et comment vous débarrasser de ces articles.
- Demandant à votre concierge à quel endroit vous devez placer des meubles ou d'autres articles volumineux pour la poubelle.
- Contactant votre concierge si vous devez vous débarrasser des petits électroménagers ou des piles.
- Évitant de jeter à la poubelle des déchets ménagers dangereux, tels que des produits chimiques de nettoyage toxiques. Demandez à votre concierge où et comment vous débarrasser de ces articles.
- Réduisant, en recyclant et en réutilisant autant que possible.

Consommer moins d'énergie et d'eau

Nous apportons des changements à nos bâtiments afin d'aider à économiser l'énergie et l'eau. Vous pouvez faire votre part.

Pour économiser l'énergie et le gaz naturel :

- Utilisez l'eau froide pour faire votre lessive.
- Faites sécher vos vêtements sur votre balcon en utilisant un étendoir à linge (et non une corde à linge), au lieu de vous servir de votre sècheuse.
- Gardez vos fenêtres fermées en hiver. Contactez le Centre de service à la clientèle pour signaler si des fenêtres ne ferment pas correctement. S'il fait trop chaud dans votre logement en hiver et si vous avez un thermostat, baissez-le. Si vous n'avez pas de thermostat, parlez à votre concierge.
- Si votre logement est trop froid en hiver, n'utilisez pas votre four pour chauffer votre logement, car cela gaspille de l'électricité et n'est pas sécuritaire. Discutez avec votre concierge, afin que nous puissions trouver le problème et le régler.
- Ne laissez pas la porte de votre réfrigérateur ouverte et ne le gardez pas à une température plus froide que recommandé.

- Éteignez les lumières lorsque vous quittez une pièce de votre logement.
- Au moment d'acheter des appareils électroniques, assurez-vous qu'ils arborent l'étiquette Energy Star, ce qui indique qu'ils consomment moins d'énergie.
- Éteignez les télévisions, les radios et les ordinateurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Nous vous recommandons d'utiliser une barre multiprise pour pouvoir les éteindre en même temps avec un seul interrupteur.

Pour économiser l'eau :

- Prenez des douches moins longues.
- Ne laissez pas l'eau couler lorsque vous vous brossez les dents.
- Utilisez toujours la laveuse que lorsqu'elle est pleine.
- Signalez un robinet ou une toilette qui coule aux services à la clientèle et faites le suivi auprès du personnel de l'immeuble.

Si vous avez des questions concernant l'économie d'énergie et d'eau dans votre immeuble, communiquez avec le concierge ou appelez le Centre de service à la clientèle.

Chauffage

Le personnel de l'immeuble surveille la température dans tous les bâtiments. Selon un règlement municipal de Toronto, la température dans les immeubles à appartements devrait être d'au moins 21 degrés Celsius du 15 septembre au 1^{er} juin. Nous suivons ce règlement pour allumer ou éteindre le chauffage.

Il n'y a pas de règlement sur la température maximale mais la Société de logement communautaire de Toronto surveille les conditions pendant les périodes de canicule. Si vous êtes concerné par la température à l'intérieur de votre logement, contactez le Centre de service à la clientèle.

Assurance

Est-ce que vos biens sont assurés? En vertu de votre bail, vous êtes responsable d'assurer vos biens. Ce type d'assurance est habituellement appelée une assurance de biens meubles ou une assurance locataire.

L'assurance de la Société de logement communautaire de Toronto ne remboursera pas le remplacement de vos biens si un incendie, une inondation ou une autre situation d'urgence endommage votre logement.

Si une partie ou la totalité de votre revenu provient des prestations du programme Ontario au travail ou le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, il est possible que ces programmes couvrent les frais d'une assurance de biens meubles. Pour plus d'information, adressez-vous à votre intervenant.

À quoi sert une assurance?

Une assurance pourra vous aider à payer pour le remplacement de vos biens si votre logement est endommagé par une inondation, un incendie ou tout autre incident. Ceci comprend des aliments qui risquent de se gâcher en cas de coupure de courant prolongée.

L'assurance peut vous aider à payer les frais juridiques si vous êtes trouvé responsable par une action, par exemple, d'un incendie de cuisine ou si votre animal domestique mord quelqu'un.

Si vous devez quitter votre logement pour une certaine période en raison des dommages à la suite à un incendie, une inondation ou une autre situation d'urgence, il est possible qu'elle couvre également le coût d'un séjour à l'hôtel ou d'un logement de remplacement.

Assurance abordable

Marsh Canada offre des assurances conçues pour les locataires de logements sociaux. Vous trouverez des renseignements sur les tarifs et les couvertures sur le site Web tenant.hscorp.ca ou en appelant le **1 866 940-5111**.

Si vous avez des questions sur le type d'assurance qui vous convient, appelez le Bureau d'assurance du Canada au **416 362-9528**, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.

Clés et clés d'accès électronique

La Société de logement communautaire de Toronto vous remettra les clés et les clés d'accès électronique pour votre logement. Si vous vivez dans un immeuble d'appartements, vous recevrez également les clés pour votre boîte aux lettres. Vous pouvez aussi recevoir des clés d'accès électronique pour la porte principal de l'immeuble et pour les zones communes.

Si vous ou un membre de votre ménage est une personne handicapée, vous pouvez également obtenir une télécommande pour votre logement et votre immeuble, ainsi que des dispositifs d'ouverture automatique des portes pour les logements accessibles.

Les locataires ne sont pas autorisés à changer ou à ajouter des serrures.

Communiquez avec votre concierge si vous avez besoin d'un double, si vous avez perdu vos clés ou si devez faire changer les serrures. En cas d'urgence ou en dehors des heures ouvrables, contactez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**. S'il est nécessaire de changer une serrure, réparer une serrure brisée ou remplacer une télécommande d'ouverture des portes, les frais pourront vous être facturés.

Ne donnez pas de doubles de vos clés ou de vos clés d'accès électronique à des personnes qui ne font pas partie de votre ménage. Cela place la sécurité de tout le monde à risque et constitue une violation de votre bail.

Lorsque vous déménagez, remettez vos clés au concierge le jour de votre départ.

Important : Vous pourriez devoir payer jusqu'à 99 \$ pour remplacer une serrure et 25 \$ pour une clé d'accès électronique. Si vous utilisez une télécommande pour avoir accès à votre logement, les remplacements vous coûteront 75 \$.

(Tarifs en vigueur en décembre 2022. Ces montants sont susceptibles d'augmenter dans les années à venir.)

Lutte antiparasitaire

Les coquerelles, les souris et d'autres animaux nuisibles peuvent parfois s'introduire chez vous. Ils sont plus difficiles à contrôler dans les endroits

encombrés ou surpeuplés. Les punaises de lit posent des problèmes dans plusieurs villes d'Amérique du Nord, y compris à Toronto. La seule façon de les contrôler est de traiter les logements infestés immédiatement. Selon le parasite, votre logement pourrait avoir besoin de plus d'un traitement. Nous pourrions aussi faire subir un traitement aux logements autour de celui qui est touché.

Signalez la présence d'animaux nuisibles à votre concierge immédiatement ou appelez le Centre de service à la clientèle. Vous recevrez des instructions sur la préparation de votre logement pour le traitement.

Les produits ou les traitements de lutte antiparasitaire ne vous seront pas facturés, à moins que vous ne prépariez pas votre logement ou que vous refusiez de laisser entrer les entrepreneurs. Nous vous donnerons des instructions sur la préparation de votre logement pour le traitement. Si vous êtes une personne handicapée, vous pouvez demander de l'aide à la SLCT pour la préparation de votre logement.

Voici quelques moyens pour nous aider à contrôler les animaux nuisibles dans votre propriété :

- Gardez votre logement propre et bien rangé.
- Ne nourrissez pas les pigeons, les écureuils et les animaux errants puisqu'ils peuvent attirer d'autres animaux nuisibles.
- Ne ramassez pas des meubles jetés par les autres car ils pourraient être infestés de punaises.
- Ne placez pas d'ordures dans les corridors ou sur le plancher de la salle du vide-ordure. Assurez-vous que tous vos déchets ménagers ont été jetés dans le vide-ordures et que la trappe est bien fermée.
- Les articles volumineux qui n'entrent pas dans le vide-ordures doivent être placés dans la zone pour les gros rebuts.
- Si vous jetez un meuble ou un matelas infesté, enveloppez-les en plastique avant de les sortir de votre logement. Ne laissez jamais ces articles dans le corridor. Vous pouvez demander à votre concierge de vous fournir des couvertures plastiques de matelas dans lesquels envelopper de manière sécuritaire vos articles.

Les locataires ne peuvent pas refuser le traitement antiparasitaire.

Animaux domestiques

Nous savons à quel point votre animal domestique est important pour vous. Les règlements municipaux de la ville de Toronto limitent le nombre d'animaux que vous pouvez avoir :

- un maximum de trois chiens par ménage
- un maximum d'une combinaison de six chiens, chats, furets et lapins dans votre logement à un même moment. Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux domestiques mais sont inclus dans le nombre maximum d'animaux dans votre logement.

Vous êtes responsables du comportement de votre animal domestique. Vous êtes également responsable du comportement des animaux domestiques de vos visiteurs et de vos invités. Cela comprend les bruits excessifs, ainsi que tout nettoyage associé aux animaux domestiques.

Suivez les lignes directrices suivantes :

- Les animaux domestiques doivent être gardés en laisse dans les zones communes, par exemple lorsque vous quittez votre logement et lorsque vous allez à l'extérieur.
- Assurez-vous que votre animal n'endommage la propriété ou les biens d'autrui.
- Veillez à ce que l'animal ne devienne pas une nuisance ou qu'il ne cause de perturbations déraisonnables.
- Ne laissez jamais votre animal domestique seul sur votre balcon.
- Ramassez toujours les excréments de votre animal dans un sac et jetez-les de manière responsable.
- Utilisez les poubelles extérieures lorsque vous promenez votre animal domestique.
- Ne jetez jamais la litière de chat dans la toilette.
- Si vous utilisez le vide-ordures, assurez-vous de bien doubler les sacs contenant des déchets d'animaux, y compris la litière pour chat et le fonds de cage d'oiseau.

Pour déterminer si vous avez besoin d'une licence pour votre animal, appelez les services municipaux de la ville de Toronto au **416 338-7387** ou consultez le site Web toronto.ca/animal_services/licensing.htm. Vous pouvez aussi obtenir plus de renseignement sur les animaux domestiques des services municipaux de la ville.

Plaintes au sujet des animaux domestiques

Vous pouvez avoir des plaintes à propos d'un animal domestique, comme le chien d'un voisin qui aboie constamment ou un voisin qui ne ramasse jamais les excréments de son animal domestique. Si la plainte a trait à un problème dans un logement, contactez le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto.

Si la plainte a trait à un problème dans les zones communes ou à l'extérieur, contactez les Services aux animaux par téléphone au **416 338-7297** ou par courriel à animalservices@toronto.ca.

Téléphone, câble et Internet

Les services de téléphone, de câble et d'Internet ne sont pas compris dans votre loyer. Vous pouvez choisir n'importe quelle compagnie offrant ces services dans la région de Toronto.

Prenez des rendez-vous avec la compagnie de téléphone ou le câblodistributeur pendant les heures ouvrables du lundi au vendredi, afin que votre concierge puisse être présent si le technicien a besoin d'accès à une zone restreinte du bâtiment.

Si vous habitez dans un bâtiment doté d'un service d'interphone et qu'il ne fonctionne pas, dites-le au concierge ou contactez le Centre de service à la clientèle. Ils vérifieront que votre numéro de téléphone est bien enregistré et capable de se connecter au système d'interphone.

Réparations et entretien

Pour demander une réparation, veuillez appeler le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** tout de suite quand la réparation est nécessaire. Si vous attendez, le problème peut devenir plus sérieux. Dans certain cas, si vous attendez trop longtemps, les frais des réparations pourraient vous être facturés, en partie ou en entier.

Pour demander une réparation de routine :

Appelez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** ou envoyez un courriel à help@torontohousing.ca. Nous répondons aux demandes non urgentes de réparation et d'entretien dans un délai de **cinq jours ouvrables**. Nous travaillerons avec vous pour trouver une solution durable.

Nos agents vous donneront un numéro de référence. N'oubliez pas de demander un numéro de référence si vous n'en recevez pas. Utilisez ce numéro si vous avez besoin de faire un suivi de votre demande.

Pour les réparations d'urgence :

Appelez le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500** et un membre du personnel se présentera chez vous dans un délai de **quatre heures**. Nous tenterons de régler le problème, mais si nous ne pouvons pas nous essaierons de faire une réparation temporaire pour éviter de s'aggraver.

Si la réparation est temporaire, un membre du personnel ou un fournisseur retourneront dans un délai de **cinq jours ouvrables** pour faire la réparation permanente.

Si vous êtes une personne handicapée, indiquez-le lors de votre demande. Selon le problème, nous pourrions devoir donner priorité ou répondre différemment à votre demande.

Antennes paraboliques

Vous devez obtenir une autorisation écrite de votre bureau régional avant d'installer une antenne parabolique. L'installation doit être effectuée par un professionnel reconnu pour des raisons de sécurité et vous devez fournir une preuve que l'antenne est installée correctement.

Si vous installez une antenne parabolique sans autorisation écrite, vous devrez assumer les frais de leur désinstallation et de toute réparation nécessaire.

Veillez noter : Si vous installez une antenne parabolique, votre domicile doit être assuré. Pour plus d'information sur l'assurance, consultez la **page 32**.

Fumer dans votre logement

Si vous fumez dans votre logement, gardez les portes fermées afin que la fumée ne se propage pas dans le corridor. Si vous fumez sur votre balcon, vérifiez auprès de vos voisins qu'ils ne sont pas incommodés par la fumée secondaire. Ne jetez jamais de mégots de cigarette du balcon. Ceci est un risque d'incendie extrême et vous pouvez aussi recevoir une amende pour l'avoir fait.

Chaque mois, le personnel de la Société de logement de Toronto vérifie les alarmes incendie et les autres systèmes de sécurité dans les parties communes de votre immeuble.

Services publics

- Votre Coordonnateur de services aux locataires vous dira quels services publics vous devez payer directement et quels autres sont compris dans votre loyer.
- Si votre loyer est indexé sur le revenu, le montant que vous payez pour les services publics variera en fonction de la taille de votre logement. Plus de renseignements sur le calcul des montants peut être trouvé à l'article 51 de la *Loi sur les services de logement* ainsi que sur les lignes directrices de la ville de Toronto concernant les logements à loyer indexé sur le revenu.
- Si vous devez payer l'électricité, appelez Toronto Hydro au **416 542-8000** ou consultez le site Web torontohydro.com pour ouvrir un compte avant la date d'emménagement.

Si vous devez payer le gaz, appelez Enbridge Gas au **1 888 427-8888** ou consultez le site Web enbridgegas.com pour ouvrir un compte avant la date d'emménagement.

Zones communes

Les zones communes sont les espaces partagés dans un bâtiment ou immeuble de la Société de logement communautaire de Toronto. Ces espaces incluent les entrées, les vestibules, les corridors, les cages d'escalier, les ascenseurs, les garages, les salles de lavage, les salles à ordures ou recyclage, les salles communautaires ou de réception, les ateliers d'artisanat, les salles multiconfessionnels, les salles d'exercice, les salles de jeu, les bibliothèques et les salles de réunion.

Interdit de fumer dans les zones communes ou près de l'immeuble

En Ontario, il est interdit de fumer dans les zones communes d'un immeuble à appartements. Si vous ou une personne de votre ménage êtes surpris à fumer dans les zones communes, vous pourriez devoir payer une amende maximale de 5 000 \$ à la ville de Toronto.

Il est interdit par la loi de Toronto de fumer dans un rayon de neuf mètres (ou 30 pieds) de toute entrée ou sortie d'un édifice public. Cela comprend tous les immeubles à appartements et bureaux de la Société de logement communautaire de Toronto. Neuf mètres est à peu près la longueur d'un petit autobus.

Produits parfumés

Pensez à vos voisins lorsque vous partagez l'air. Les produits tels que le gel pour les cheveux, le savon, le parfum et la lotion contiennent des produits chimiques et des odeurs qui peuvent rendre les autres malades. N'utilisez jamais d'aérosols ou de poudres dans les zones communes. Pensez à utiliser des produits « non parfumés ».

Salles de lavage

La plupart des bâtiments de la Société de logement communautaire de Toronto sont dotés de salles de lavage équipées de laveuses et de sècheuses à pièces de monnaie ou à carte. Les heures et les prix sont affichés dans chaque salle de lavage. Si vous remarquez qu'une machine ne fonctionne pas ou quelle garde la monnaie, appelez le numéro affiché dans votre salle de lavage.

Espaces non résidentiels

Les espaces non résidentiels des bâtiments de la Société de logement communautaire de Toronto incluent des aires communes, des zones communautaires et des locaux de loisirs (comme les bibliothèques, les salles de jeu et les salles de réunion). Les locataires et les groupes dirigés par des locataires peuvent faire la demande d'utilisation des espaces non résidentiels pour des occasions ponctuelles ou régulières.

- **Évènement privé**

Les événements privés sont des événements qui ne pas ouverts à tous les locataires, comme les fêtes d'anniversaire ou les mariages. Des droits peuvent être réclamés et une assurance peut être nécessaire.

- **Évènement communautaire**

Les événements communautaires sont des événements ouverts à tous les locataires, dont le but est de soutenir les locataires ou de les faire participer. Les locataires et les groupes dirigés par des locataires peuvent être couverts par la police d'assurance de la Société de logement communautaire de Toronto.

Pour obtenir des renseignements sur comment faire la demande d'utilisation d'un espace non résidentiel, veuillez consulter le site Web torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space ou contacter votre Centre de services aux locataires.

Corridors

Tous les corridors des bâtiments de la Société de logement communautaire de Toronto doivent rester libres de tout meuble, trottinette, chariot d'épicerie, bicyclette, poussette, ambulateur ou d'articles que vous désirez jeter aux ordures. Les corridors doivent aussi ne pas avoir de tapis, à moins qu'ils n'aient été posés par la Société de logement communautaire de Toronto. Placez les déchets ménagers et les articles volumineux à jeter aux ordures à l'endroit désigné de votre immeuble.

Laisser quoi que ce soit dans les corridors, y compris les paillasons et les bacs à chaussures, constitue une infraction au Code de prévention des incendies. Le Code de prévention des incendies n'autorise pas non plus l'accrochage d'objets à l'extérieur des portes des unités de logement, comme les couronnes, les décorations de porte, etc. Le personnel de l'immeuble peut enlever ces objets.

Si vous avez des questions sur la manière et l'endroit où jeter les vieux meubles les articles volumineux, demandez à votre concierge ou appelez le Centre de service à la clientèle.

Espaces extérieurs

Les locataires sont invités à apprécier et partager les espaces extérieurs de leur communauté de manière responsable et sûre qui respecte les droits des autres locataires. Vous devez aussi tenir compte des restrictions en matière de bruit.

Si vous voulez organiser un événement dans un espace extérieur commun, vous devez obtenir l'autorisation du personnel. Pour faire la demande, contacter votre Coordonnateur des services communautaires ou votre Centre de services aux locataires.

Si vous planifiez un barbecue à l'extérieur, vous devez faire une demande d'autorisation au préalable. Pour consulter la politique sur l'utilisation des espaces non résidentiels de la Société de logement communautaire de Toronto, veuillez consulter le site Web torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space.

Si vous êtes dérangé par un événement non autorisé qui a lieu dans une zone commune, appelez l'Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**.

Fêtes extérieures

Si votre unité de logement possède une arrière-cour, vous pouvez organiser des réceptions intimes. Vous êtes responsable des agissements de vos invités et de vos visiteurs. Vous devez rester dans les limites de votre arrière-cour et respecter les attentes de vos voisins en matière de bruit et de propreté.

Pataugeoires et piscines extérieures

Si vous avez une piscine extérieure de 24 pouces de profondeur ou plus, elle doit être clôturée selon un règlement municipal de la ville de Toronto. Cela s'applique à toute piscine ou pataugeoire gonflable ou hors sol. Pour obtenir plus de renseignement, appelez le **3-1-1**.

Pour la sécurité des jeunes enfants, un adulte doit être présent à tout moment lors du remplissage, de l'utilisation et de la vidange d'une piscine.

Stationnement

Pour louer un stationnement, y compris un stationnement accessible, veuillez contacter votre Centre de services aux locataires pour demander un permis de stationnement.

Pour avoir droit à un stationnement :

- Votre ménage doit être en règle auprès de la Société de logement communautaire de Toronto en ce qui a trait au paiement du loyer.
- Le véhicule doit être enregistré au nom d'un membre du ménage inscrit dans le bail. L'adresse doit être celle du logement de la Société de logement communautaire de Toronto où habite le membre du ménage.
- La vignette d'immatriculation et l'assurance doivent être valides et à jour.

Le membre du ménage qui est le propriétaire du véhicule doit :

- Lire et respecter les modalités et conditions de stationnement des véhicules des locataires.
- Remplir et signer le formulaire d'inscription de stationnement des véhicules des locataires.
- Montrer une preuve de propriété et d'assurance du véhicule au moment de l'inscription.

Les stationnements sont réservés aux véhicules. Ne pas entreposer d'objets tels que des bicyclettes, des pneus, des bidons d'essence, etc.

Stationnements pour visiteurs

Les stationnements pour visiteurs sont à la disposition des personnes qui visitent votre propriété ou des locataires en visite à une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto où ils ne sont pas enregistrés pour stationner. Il y a deux types de stationnements pour visiteurs :

- Stationnements « Payez et affichez » : Les visiteurs qui stationnent à ces endroits doivent acheter un billet « Payez et affichez » et suivre les instructions affichées.
- Stationnements gratuits avec billets : Les visiteurs qui stationnent à ces endroits doivent avoir leur permis de stationnement de visiteur valide à vue. Ils doivent suivre les instructions au dos du permis et respecter la

signalisation du stationnement.

Parlez à votre concierge pour savoir s'il y a un stationnement pour les visiteurs dans votre immeuble. Vous pouvez alors faire une demande de permis de stationnement de visiteurs à votre Centre de services aux locataires ou au concierge. Un ménage a droit à neuf permis de stationnement pour visiteurs par mois.

Pour obtenir plus de renseignements sur le stationnement, consultez le site Web torontohousing.ca/parking.

Contraventions

Pour signaler un véhicule stationné en infraction, appelez l'Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**.

Les agents de stationnement patrouillent dans les zones de stationnement et sont habilités à délivrer des contraventions et à faire remorquer les véhicules en stationnement illégal.

Si vous recevez une contravention, lisez les instructions relatives au paiement de l'amende au verso de la contravention.

Votre location

Boîte d'appel :

Vérifiez le statut fiscal de votre immeuble

L'Agence du revenu du Canada informe les contribuables qu'ils ne doivent pas inclure le loyer payé pour une résidence principale qui n'était pas assujettie à l'impôt foncier, lorsqu'ils demandent la prestation Trillium de l'Ontario.

Certains bâtiments de la SLCT sont exonérés de l'impôt municipal pour l'éducation et de l'impôt foncier. Les locataires de ces bâtiments n'ont pas droit au Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et impôts fonciers (OEPTC).

Vous pouvez vérifier le statut fiscal de votre immeuble en ligne à torontohousing.ca/taxexempt ou en contactant le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**.

Types de loyer

Loyer indexé sur le revenu (RGI)

Il s'agit du loyer payé pour un logement subventionné. Si vous êtes admissible à payer un loyer indexé sur le revenu, le montant représente habituellement 30 pour cent du revenu familial net rajusté qui est déterminé en utilisant votre déclaration d'impôt annuelle.

Si une partie ou tout votre revenu provient du programme Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (PSSPH), votre loyer est calculé selon un taux fixé par le gouvernement ontarien.

Votre loyer total peut également comprendre les frais de stationnement ou de services publics.

Loyer abordable

Ce type de loyer est inférieur ou égal au loyer moyen selon le marché. Pour y être admissible, le revenu annuel brut de votre ménage doit être inférieur à quatre fois le loyer annuel du logement demandé.

Loyer du marché

Le loyer du marché est un loyer résidentiel qui n'est pas un loyer subventionné ni un loyer abordable dans le cadre d'un programme de logement abordable. Les loyers du marché sont généralement fixés en fonction du taux moyen de loyer pour la ville de Toronto selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il augmente chaque année, conformément au taux annuel d'augmentation des loyers du gouvernement de l'Ontario.

Demander un logement subventionné

Si vous payez un loyer du marché et que vous désirez changer pour un loyer indexé sur le revenu, faites la demande en ligne en cherchant MyAccesstoHousingTO. Vous pouvez aussi faire la demande en personne au Centre de ressources d'accès au logement au 176, rue Elm à Toronto. Si vous avez déjà une demande en cours, vous pouvez contacter le Centre de soutien aux demandes au **416 338-8888**.

Veillez noter : Il y a une liste d'attente pour un logement subventionné et cela pourrait prendre plusieurs années avant de recevoir une subvention de loyer indexé sur le revenu.

Modes de paiement

Les locataires peuvent payer leur loyer de plusieurs façons.

Paiement préautorisé (PAP)

Il s'agit de la manière la plus facile de s'assurer de toujours payer votre loyer à temps. Dans le cas des paiements préautorisés, le montant prévu pour votre loyer est pris directement dans votre compte bancaire et envoyé par votre banque à la Société de logement communautaire de Toronto le premier jour ouvrable bancaire de chaque mois. Vous recevrez un formulaire qui permettra de mettre en place ce mode de paiement au moment de la signature de votre bail. Si vous avez besoin d'un autre formulaire, veuillez visiter votre Coordonnateur de services aux locataires au Centre de services aux locataires ou appelez le Centre de service à la clientèle.

En cas d'insuffisance de fonds le premier jour de chaque mois, des frais vous seront facturés par votre banque et par la Société de logement communautaire de Toronto.

Paiement par la banque, caisse populaire, société de fiducie ou compagnie d'encaissement de chèques

Vous pouvez payer votre loyer par chèque ou électroniquement par l'entremise de votre banque, caisse populaire, société de fiducie ou compagnie d'encaissement de chèques.

Paiement par téléphone ou services bancaires en ligne

Il est possible de payer votre loyer par téléphone ou par des services bancaires en ligne. Adressez-vous à votre banque, caisse populaire ou société de fiducie pour découvrir comment le faire.

Paiement en personne au Centre de services aux locataires

Vous pouvez vous présenter à votre Centre de services aux locataires et payer directement avec un chèque personnel, une traite bancaire certifiée ou une carte de débit.

Paiement direct des programmes d'aide social

Si vous bénéficiez du programme Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), vous pouvez payer directement à partir de l'un de ces programmes. Donnez votre numéro de compte de la SLCT et votre adresse à votre agent chargé des dossiers. Il pourra mettre en place les paiements directs.

Si vous prévoyez payer votre loyer en retard ou manquer un paiement, appelez-nous

Nous voulons vous aider à rester chez vous. Le fait de manquer des paiements vous placera en arriérés. Si votre loyer est indexé sur votre revenu, vous risquez de perdre votre subvention. Nous pouvons prendre des dispositions spéciales pour vous aider si vous êtes à l'hôpital ou en cas d'urgence personnelle.

Appelez le Centre de service à la clientèle pour avertir votre Coordonnateur des services aux locataires ou l'équipe du Centre de services aux locataires. Nous pouvons vous aider à créer un plan de remboursement.

Signaler des changements de votre ménage ou revenu

La ville de Toronto et la province de l'Ontario établissent les règles qui régissent les subventions de loyer indexé sur le revenu.

Selon ces règles, le montant de votre loyer doit être révisé chaque année. Cependant, si un des événements suivants a lieu, vous devez avertir la Société de logement communautaire de Toronto du changement dans un délai de 30 jours :

- un changement permanent dans la composition de votre ménage;
- un membre du ménage cesse de fréquenter à plein temps une institution d'enseignement reconnue;
- un membre du ménage commence ou cesse de bénéficier d'une aide sociale, telle que le programme Ontario au travail (OT) ou le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH);
- Un membre du ménage a fait l'objet d'une réévaluation de ses impôts;
- Un membre qui perçoit des prestations des programmes OT ou POSPH a une augmentation permanente de ses revenus qui dépasse son plafond de revenu hors prestations.

Si vous ne signalez pas ces changements, vous risquez de vous faire réclamer des arriérés de loyer ou de perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu, voire les deux. Votre loyer serait alors porté au niveau du loyer du marché. Si vous avez des questions sur la déclaration des changements de revenu ou de ménage, parlez avec votre Coordonnateur des services aux locataires.

Est-ce que vous ou une personne de votre ménage atteindra l'âge de 65 ans cette année?

Lorsque vous ou un membre de votre ménage atteint l'âge de 65 ans, vous pouvez commencer à recevoir des prestations comme la Sécurité de la vieillesse ou le Régime de pensions du Canada, ce qui a une incidence sur le revenu annuel de votre ménage et peut avoir une incidence sur le montant du loyer à payer chaque mois. Ce processus peut prendre du temps, c'est pourquoi il est recommandé de commencer dès que vous atteignez 64 ans afin d'éviter un manque de revenu et l'accumulation d'arriérés de loyer.

Si vous recevez des prestations de retraite d'un autre pays, vous devez déclarer ce revenu à la Société de logement communautaire de Toronto.

Si vous avez des questions sur le Régime de pensions du Canada ou la Sécurité de la vieillesse, vous pouvez obtenir des renseignements sur le site Web canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html.

Comment faire l'ajout ou le retrait d'une personne de votre ménage à loyer indexé sur le revenu

Si une personne emménage dans votre logement, ou en déménage, vous devez avertir la Société de logement communautaire de Toronto dans un délai de 30 jours. Si un membre de votre ménage donne naissance à un enfant, vous pouvez attendre la prochaine évaluation annuelle de votre loyer pour signaler ce changement.

Pour ajouter une personne à votre ménage :

1. Remplissez le formulaire de demande d'ajout à la composition du ménage (*Addition to Household Composition*). Vous pouvez obtenir une copie en ligne sur le site Web torontohousing.ca, en visitant votre Centre de services aux locataires ou en appelant le Centre de service à

- la clientèle.
2. Veuillez y joindre tous les documents à l'appui.
 3. Envoyez ou présentez toute l'information à votre Centre de services aux locataires.

Si votre demande est acceptée :

- vous pourriez devoir signer un nouveau bail.
- votre loyer sera recalculé en fonction du nouveau revenu de votre ménage.
- si une personne a été ajoutée à votre ménage et qu'elle figurait sur la liste centrale de la ville de Toronto pour les logements sociaux, elle sera retirée de cette liste.

Voici certaines conditions qui doivent être respectées afin de pouvoir ajouter une autre personne à votre ménage, entre autres :

- la personne à ajouter doit être admissible à une subvention de loyer indexé sur le revenu.
- l'ajout de cette personne à votre ménage doit respecter les normes d'occupation de la ville de Toronto (en vertu de l'article sur les normes du bâtiment du code municipal de Toronto).
- votre compte doit être en règle.

Vous avez un délai de 30 jour pour avertir votre Coordonnateur des services aux locataires qu'une personne déménage de votre logement. Si la personne faisait partie de votre bail, elle devra déclarer par écrit qu'elle renonce à tout intérêt associé au logement, et vous pourriez avoir à signer un nouveau bail.

Évaluation annuelle du loyer

Si votre loyer est indexé sur le revenu, nous vous enverrons annuellement une trousse d'évaluation annuelle du loyer. La trousse comprend les formulaires à remplir pour déclarer le revenu de tous les membre de votre ménage. Vous avez 30 jours pour remplir et retourner ces formulaires. Si vous ne le faites pas, vous pouvez perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Si vous avez besoin d'aide pour remplir ces formulaires, veuillez vous présenter au Centre de services aux locataires ou appeler le Centre de service à la clientèle pour prendre un rendez-vous.

Comment demander un transfert à un autre logement

Les locataires souhaitant être transférés dans un autre logement à loyer indexé sur le revenu (RGI) devront s'inscrire sur la liste d'attente centrale de la ville de Toronto, gérée par l'équipe d'accès au logement. Vous pouvez contacter directement cette équipe (*Access to Housing*) au **416 338-8888** ou faire une demande en ligne à myaccesstohousingto.ca/ pour créer un compte.

Politique sur les visiteurs et les invités

Un visiteur est une personne qui habite votre logement qui n'est pas un membre approuvé de votre ménage. Si vous êtes un locataire à loyer indexé sur le revenu, votre visiteur peut rester avec vous pour un maximum de 30 jours par année. Les 30 jours peuvent être consécutifs ou répartis sur toute l'année, mais cette limite ne doit pas être excédée. Ceci ne s'applique pas aux locataires à loyer du marché.

Si vous êtes locataire d'un logement à loyer indexé sur le revenu (RGI) et qu'une personne séjourne chez vous pendant plus de 30 jours, elle peut être considérée comme un membre de votre ménage, ce qui pourrait avoir une incidence sur votre loyer. S'il existe un cas spécial et que vous devez faire séjourner un visiteur chez vous pendant plus de 30 jours, vous devez obtenir l'approbation du Superviseur de la gestion des locations de votre région. Sans cette autorisation, vous risquez de perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Pour en apprendre davantage sur les cas spéciaux ou pour obtenir une copie de la politique sur les visiteurs et invités :

- téléphonez au Centre de service à la clientèle,
- présentez-vous au Centre de services aux locataires ou
- consultez en ligne le site Web torontohousing.ca.

Absences de 90 jours ou plus d'un logement à loyer indexé sur le revenu

Pour un ménage dont le loyer est indexé sur le revenu à Toronto, le nombre maximum de jours que tous les membres du ménage peuvent « s'absenter » du logement ou cesser d'y vivre, en continuant à recevoir une subvention de loyer indexé sur le revenu, est de 90 jours. Cependant, il existe quelques exceptions à cette règle.

- cette règle s'applique uniquement si tous les membres de votre ménage sont absents en même temps.
- les absences courtes de sept jours ou moins ne s'appliquent pas à la limite de 90 jours pour une période de 12 mois.

Veillez nous avertir si vous êtes à l'hôpital, en réadaptation, incarcéré, en attente de procès ou si vous avez des documents donnant une autre raison valide pour justifier une absence de plus de 90 jours de votre logement.

Pour de plus amples détails, appelez le Centre de service à la clientèle ou présentez-vous à votre Centre de services aux locataires.

Divulgence de renseignements personnels

Il existe des lois qui protègent votre droit à la vie privée. Les propriétaires (locateurs) doivent respecter des règles strictes lorsqu'ils recueillent, utilisent et partagent vos informations personnelles.

Si vous avez un logement à loyer indexé sur le revenu :

La Société de logement communautaire de Toronto doit recueillir des renseignements personnels sur les membres de votre ménage afin de déterminer votre admissibilité à une subvention de loyer indexé sur le revenu et pour calculer votre loyer.

La Société de logement communautaire de Toronto a également le pouvoir de recueillir et de conserver les renseignements concernant votre location et les subventions reçues pour le logement conformément à la *Loi de 2011 sur les services de logement* et la *Loi de 1990 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Pour de plus amples renseignements sur la façon dont nous recueillons, utilisons et partageons votre information personnelle, consultez le site Web de la Société de logement communautaire de Toronto :

torontohousing.ca/inforights.

Si vous souhaitez que quelqu'un parle en votre nom au sujet de votre bail, vous devez remplir un formulaire de consentement à la divulgation d'informations pour nous autoriser à partager des informations concernant votre location. Vous pouvez le faire en ligne, en personne à votre Centre de services aux locataires ou en appelant le Centre de service à la clientèle.

Tous les locataires de la SLCT

Si vous remplissez le formulaire d'information sur le contact en cas d'urgence et l'assistance spécial dans le cadre du processus d'auto-identification, ces informations sont ajoutées au plan de sécurité incendie de votre bâtiment. Seuls les premiers intervenants et le personnel local de la SLCT peuvent accéder à cette information. Elle ne sera utilisée qu'en cas d'urgence, y compris en cas d'évacuation du bâtiment, afin de s'assurer que vous ou les membres de votre ménage reçoivent l'aide dont vous avez besoin.

Expulsion

L'expulsion veut dire qu'un locataire et son ménage doivent quitter leur logement par des moyens légaux.

La Société de logement communautaire de Toronto ne souhaite pas expulser ses locataires, il s'agit d'une solution de dernier recours. Nos Politiques de prévention des expulsions sont incluses dans la trousse que vous recevez lorsque vous signez votre bail. Vous pouvez lire cette politique sur le site Web torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy. Vous pouvez également communiquer avec votre Centre de services aux locataires pour en obtenir un exemplaire.

Avant de procéder à une expulsion, nous travaillons avec les locataires, les soutiens communautaires et les organismes de service pour maintenir les locataires dans leur logement et veiller à ce que le loyer soit payé.

Les raisons pour lesquelles un locataire peut être expulsé sont énoncées dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Parmi les raisons pour lesquelles un locataire peut être expulsé, il y a les suivantes :

Non paiement du loyer

Vous pouvez être expulsé si :

- vous ne payez pas votre loyer.
- vous ne payez pas votre loyer en totalité.
- payez trop souvent votre loyer en retard (sauf si vous avez conclu un accord spécial avec votre Coordonnateur des services aux locataires).

Si vous n'êtes pas en mesure de payer votre loyer, veuillez contacter votre Coordonnateur des services aux locataires. Nous sommes déterminés à travailler avec vous pour que vous restez logé.

Dommmages

Vous pouvez être expulsé si :

- vous endommagez tout bien ou propriété de la SLCT.
- vous endommagez délibérément votre logement ou votre immeuble.
- vous endommagez les équipements de sécurité, comme les alarmes.

Sécurité

Vous pouvez être expulsé si :

- vous menacez la sécurité d'autres locataires.
- vous créez un hasard qui est un danger pour vous, un voisin ou un fonctionnaire.

Comportement

Vous pouvez être expulsé si :

- vous agissez de manière à troubler la jouissance normale des lieux des autres locataires ou des fonctionnaires.
- vous enfreignez la loi sur une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto.

Vous pouvez également être expulsé si vous invités se comportent de manière à enfreindre la loi ou à gêner les autres locataires.

Occupation

Vous pouvez être expulsé si :

- vous permettez à un trop grand nombre de personnes de vivre dans votre logement (non-respect des normes d'occupation).
- vous avez trop d'animaux domestiques.
- vous sous-louez (louez à un tiers) votre logement.

Rénovation

Vous pouvez être expulsé si :

- vous effectuez vous-mêmes des réparations importantes ou des rénovations de votre logement sans l'autorisation écrite de la SLCT.
- vous endommagez ou modifiez la structure de votre logement.

Signalement du loyer indexé sur le revenu

Vous pouvez être expulsé si :

- vous ne déclarez pas l'intégralité de vos revenus.
- vous ne déclarez pas l'intégralité des revenus de toute autre personne vivant avec vous pendant que vous payez un loyer indexé sur le revenu.
- vous ne soumettez pas les documents requis pour l'évaluation annuelle du loyer, conformément aux exigences du loyer indexé sur le revenu.
- vous violez les conditions de votre bail.
- vous possédez un bien immobilier, comme un autre logement, et ne le vendez pas ou ne le transférez pas dans les six mois.

Poste d'appel

Bureau du commissaire de l'équité en matière de logement

Le Bureau du commissaire de l'équité en matière de logement (*Office of the Commissioner of Housing Equity - OCHE*) est un bureau indépendant de responsabilisation de la Société de logement communautaire de Toronto. L'OCHE offre un soutien par le biais de la gestion de cas à tout locataire qui a perdu sa subvention ou qui risque d'être expulsé pour ne pas avoir payé son loyer. L'OCHE vérifie l'application du processus de recouvrement des arriérés, de la politique de prévention d'expulsions et du processus de perte de subvention de la SLCT.

L'OCHE est indépendant de la Société de logement communautaire de Toronto (le commissaire relève du conseil d'administration de la SLCT) et il est guidé par les principes d'intégrité, d'impartialité et d'indépendance.

Vous pouvez contacter le Bureau du commissaire de l'équité en matière de logement :

- par téléphone au **416 632-7999**
- par courriel à info@oche.ca
- en ligne sur le site Web oche.ca

Votre sécurité

En cas d'urgence, comme un incendie, appelez toujours le **9-1-1** d'abord. Ensuite appelez le centre de communications de l'Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**.

Assurez-vous d'avoir un exemplaire de notre Guide de sécurité, publié à l'origine en 2021. Il vous explique comment vous préparer aux situations d'urgence et ce qu'il faut faire lorsqu'elles se produisent. Le guide explique également ce que fait la Société de logement communautaire de Toronto pour assurer la sécurité de nos communautés.

Pour obtenir un exemplaire du Guide de sécurité, vous pouvez :

- le télécharger ou l'imprimer de torontohousing.ca/safetyguide.
- vous présenter au Centre de services aux locataires.
- Contacter le Centre de service à la clientèle au **416 981-5500**

S'impliquer dans votre communauté

Si vous souhaitez de l'aide pour vous impliquer dans votre communauté, contactez votre Coordonnateur des services communautaires. Vous pouvez également vous rendre à votre Centre local de services aux locataires ou appeler le Centre de service à la clientèle pour être mis en contact avec le fonctionnaire approprié.

Systeme de participation des locataires (*Tenant Engagement System*)

Y a-t-il une cause qui vous tient à cœur? Notre équipe de participation des locataires est là pour aider les locataires qui veulent s'impliquer. Le personnel organise des programmes et des événements pour les locataires sur des enjeux qui touchent leurs communautés. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site Web torontohousing.ca/TES.

Réunions

Réunions du conseil d'administration et des comités

Il y a trois places pour les locataires au sein du conseil d'administration de la Société de logement communautaire de Toronto pour un mandat de deux ans.

Pour en savoir plus sur le processus de nomination de la ville, consultez le site Web toronto.ca/tchctenant.

Les réunions du conseil d'administration (CA) et des comités du CA sont ouvertes au public. L'horaire et l'ordre du jour sont publiés sur le calendrier de notre site Web, torontohousing.ca/events. Vous pouvez observer les réunions en ligne et des liens à la vidéodiffusion sont inclus dans l'annonce des réunions. Les réunions sont également diffusées sur la chaîne YouTube du CA de la SLCT en direct à youtube.com/@tchcboardlive6389.

Y a-t-il un point à l'ordre du jour du conseil d'administration qui vous tient à cœur? Les locataires peuvent s'adresser au conseil d'administration par le biais d'une présentation écrite ou orale. Soumettez votre demande à deputations@torontohousing.ca ou appelez au **416 981-4286**. Les présentations peuvent se faire en personne, par téléphone ou par l'intermédiaire d'une plateforme de réunion en ligne.

Rencontres communautaires

Le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto peut organiser des réunions pour discuter des choses qui se passent dans votre communauté, ce qui peut inclure des problèmes de sécurité, des événements communautaires, des projets de réparations, etc. Des réunions peuvent également être organisées par les locataires, pour les locataires, afin de discuter de sujets d'importance locale.

Babillards

La plupart des immeubles de la Société de logement communautaire de Toronto sont dotés d'un ou plusieurs babillards physiques où sont affichées des nouvelles et des informations destinées aux locataires. Consultez régulièrement le babillard de votre bâtiment pour savoir ce qui se passe dans votre communauté.

Certains immeubles ont également des babillards électroniques.

Notre site Web

Le site Web de la Société de logement communautaire de Toronto, torontohousing.ca, contient des nouvelles et des informations pour les

locataires. Vous y trouverez également les politiques, les formulaires et les dernières informations sur les activités locales.

Services et mesures de soutien

Vous pouvez appeler ou joindre les services de la Société de logement communautaire de Toronto 24 heures par jour, tous les jours de l'année au 416 981-5500 ou à help@torontohousing.ca.

Un ATS (téléimprimeur) est un dispositif permettant aux personnes sourdes, malentendantes ou affectées d'un trouble de la parole d'utiliser un téléphone. Dans ce guide, les numéros ATS sont notés lorsqu'ils sont offerts.

Unité de sécurité communautaire de la Société de logement communautaire de Toronto :

Composez le **416 921-2323**

- au sujet de questions de sécurité
- pour signaler une infraction de stationnement sur une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto

Numéros de téléphone utiles

Toronto Hydro : 416 542-8000

Appelez pour obtenir des renseignements sur votre compte ou pour signaler une panne d'électricité.

Ontario au travail : 416 338-8888, sans frais 1 888 465-4478 (sélectionnez l'option 3), 416 392-2823 ATS

Appelez pour obtenir des renseignements sur les services sociaux et l'aide à l'emploi dans votre secteur.

Services municipaux de Toronto : 3-1-1 ou 416 338-0889 ATS

Appelez pour obtenir des renseignements sur les services fournis par la ville de Toronto. Les opérateurs parlent plusieurs langues.

Santé publique de Toronto : 3-1-1, 416 338-7600 ou 416 392-0658 ATS

Votre appel peut être acheminé à un professionnel de la santé publique pour obtenir de l'information et des conseils gratuits de manière confidentielle. Vous pouvez également vous inscrire à des programmes de santé publique, comme à une formation de manipulation des aliments ou des cours prénataux.

ConnexionSanté Ontario : 8-1-1 ou 1 866 797-0007 ATS

Pour les cas non urgents, une infirmière autorisée peut vous prodiguer des conseils gratuits et confidentiels sur votre santé. (Pour les urgences médicales, appelez le 9-1-1.)

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire : 416 314-5518 ou 1 800 387-5559 ATS

Premier point de contact pour obtenir des informations sur les soins aux personnes âgées dans votre secteur.

Permis et normes municipales : 3-1-1 ou 416 338-0889 ATS

Appelez pour obtenir des renseignements sur les normes de propriété (comme le respect des délais ou l'absence de réparations nécessaires). Vous pouvez également déposer une plainte en cas d'infraction au règlement dans les zones communes ou les unités de logement.

Bureau de l'Ombudsman de Toronto : 416 392-7062 ou 416 392-7100 ATS

Appelez pour faire des plaintes contre l'administration municipale ou des organismes de la ville, comme la Société de logement communautaire de Toronto. Adressez-vous à l'Ombudsman **après** avoir essayé toutes les autres options.

Commission de la location mobilière : 416 645-8080, sans frais 1 888 332-3234 ou 1 800 855-0511 ATS

Appelez pour obtenir des renseignements sur la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Cette loi décrit les droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires de propriétés résidentielles en Ontario.

Community Legal Education Ontario (CLEO) : 416 408-4420

Appelez pour obtenir des renseignements juridiques gratuits. CLEO n'offre pas de conseils juridiques, mais l'Aide juridique le fait.

Aide juridique Ontario : 1 800 668-8258 ou 416 979-1446

Appelez pour des services juridiques à faible coût ou gratuits.

Federation of Metro Tenants' Associations : 416 921-9494

Cet organisme à but non lucratif œuvre à l'amélioration des droits des locataires. Appelez ce numéro pour connaître vos droits à titre de locataire.

Numéros de sécurité à garder sous la main

Vous pouvez appeler ces numéros 24 heures par jour, tous les jours de l'année.

Important : gardez ces numéros sous la main pour pouvoir trouver de l'aide dont vous auriez besoin au moment où vous en auriez besoin

Services d'urgence : 9-1-1 (accepte les ATS et les textos).

Numéro qu'il faut toujours composer en cas d'urgence. Appelez ce numéro pour contacter le Service de police de Toronto, les Services d'incendie de Toronto et les services paramédicaux de Toronto.

Répartiteur central du Service de police de Toronto : 416 808-2222 ou 416 467-0493 ATS

Appelez ce numéro dans les situations non urgentes. Le Service de police de Toronto est réparti en divisions dans toute la ville. Pour savoir quelle est la division plus proche de vous et avoir ses coordonnées, consultez le site Web suivant : torontopolice.on.ca/divisions.

Échec au crime Toronto (Toronto Crime Stoppers) : 416 808-8477 ou 1 800 222-8477, courriel crime@222tips.com

Appelez ce numéro si vous avez des informations à partager avec la police concernant un crime. Vous n'aurez pas à donner votre nom.

Services aux victimes Toronto : 416 808-7066

Appelez ce numéro pour obtenir une assistance immédiate pour les victimes d'un crime.

Ligne d'aide aux victimes du ministère du procureur général : 416 314-2447, sans frais 1 888 579-2888

Appelez pour des services immédiats sur place d'aide aux victimes. Ces services sont offerts en plusieurs langues.

Ligne de soutien pour femmes victimes de violence : 1 866 863-0511 ou 1 866 863-7868 ATS

Appeler ce numéro pour obtenir de l'aide pour les femmes victimes de violence.

Services de soutien d'urgence

Vous pouvez téléphoner à ces numéros si vous ou une personne de votre entourage êtes aux prises avec un problème de santé mentale ou une dépendance. Composez le 2-1-1 pour trouver d'autres services offerts dans votre secteur.

Ligne d'aide aux femmes victimes de violence : 416 863-0511

Société d'aide à l'enfance de Toronto : 416 924-4646 ou sans frais 1 866 527-0833

Offre des évaluations, des interventions en situation de crise, du counseling et d'autres services pour prévenir la maltraitance et la négligence des enfants.

***Distress Centres of Greater Toronto* : 416 408-4357 ou texto 45645**

Offre un soutien émotionnel, intervient en situation de crise et fait de la prévention du suicide.

Ligne d'aide du Centre Gerstein : 416 929-5200

Offre des services d'intervention en situation de crise aux adultes souffrant de problèmes de santé mentale dans la ville de Toronto.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire : 416 314-5518 ou 1 800 387-5559 ATS Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h.

Premier point de contact pour obtenir des informations sur les soins aux personnes âgées et sur les différents types de soins offerts dans votre secteur.

Jeunesse J'écoute : 1 800 668-6868

Offre des services de counseling aux personnes de 20 ans et moins.

Ligne de réconfort de Progress Place : 416 960-9276 ou texto 647 557-5882 (15 h à minuit)

Offre un soutien par les paires aux personnes souffrant de maladie mentale.

**Équipe mobile d'intervention d'urgence de l'Hôpital Scarborough :
416 495-2891**

Offre des interventions d'urgence en matière de santé mentale pour les individus de 16 ans et plus. Dessert East York et Scarborough.

**St. Elizabeth Health Care : 905 940-9655
(Bureau central de Toronto) 1 800 463-1763**

(24 heures par jour, sept jours par semaine, pour North York et Etobicoke)
Offre des soutiens mobiles d'intervention en situation de crise et des soutiens aux membres de la famille, aux êtres chers et aux aidants naturels.

**Système de gestion de l'utilisation de substances et de sevrage de
Toronto – Hôpital Michael Garron : 1 866 366-9513**

Offre de l'aide aux personnes de 16 ans et plus à la recherche de services non médicaux de gestion du sevrage à Toronto.

Centre de traitement Youthdale : 416 363-9990

Offre des services de santé mentale aux enfants et jeunes de Toronto (jusqu'à 16 ans) et à leurs familles.

Liens pour les jeunes

Nous travaillons avec nos partenaires pour présenter aux jeunes de nos communautés des occasions économiques et sociales dans des domaines tels que les sports, les arts et les études.

Apprenez-en davantage en ligne sur le site Web torontohousing.ca ou en parlant avec le personnel local d'implication des locataires.

Services pour les jeunes

toronto.ca/youth ou appelez le 2-1-1

Programmes d'embauche de la ville, de bénévolat et plus.

Partenariat pour l'emploi de jeunes (*Partnership to Advance Youth Employment*) eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717/ ou appelez le 416 488-0084

Pour les jeunes des quartiers prioritaires de Toronto.

Services Communautaires WoodGreen

woodgreen.org ou appelez le 416 645-6000

Programmes pour jeunes gratuits qui offrent des sorties amusantes en groupe, de l'aide aux devoirs, ainsi que du soutien aux jeunes nouveaux arrivants au Canada en quête d'emploi.

Vos notes sur les services locaux

Utilisez cet espace pour noter les numéros de téléphone des services offerts dans votre quartier. Par exemple, vous pourriez ajouter les numéros du centre de santé communautaire le plus proche, du centre de consultation sans rendez-vous, de la clinique d'aide juridique, de la banque alimentaire, etc. Composez le **2-1-1** ou le **3-1-1** pour trouver de l'information sur les services dont vous avez besoin.

Glossaire des termes

Expulsion

Lorsqu'un locataire et son ménage sont expulsés de leur logement par voie juridique parce qu'ils n'ont pas honoré les obligations découlant de leur bail ou de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. (*Eviction*)

Clés d'accès électronique

Également appelées « clés d'accès ». Ces clés sont utilisées pour ouvrir les portes principales de beaucoup de bâtiments de la Société de logement communautaire de Toronto. Il s'agit d'un petit objet, habituellement en plastique ou en métal, qu'il faut glisser contre un panneau près de la porte pour la déverrouiller. (*Fob* ou *key fob*)

Ménage

Toutes les personnes qui habitent dans votre unité de logement. Vous devez informer le propriétaire (locateur) de toutes les personnes qui habitent dans votre logement. Le propriétaire a des règles concernant l'ajout ou le retrait de personnes de votre ménage. (*Household*)

Loi de 2011 sur les services de logement (HSA)

La loi qui régit les logements à loyer indexé sur le revenu (RGI) en Ontario. Elle a remplacé la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*. (*Housing Services Act, 2011*)

Fraude

Déception (par exemple, mensonge ou ruse) destinée à manipuler une personne pour qu'elle donne au fraudeur un avantage financier ou autre. (*Fraud*)

Propriétaire (locateur)

Dans ce guide, le propriétaire ou le locateur est la Société de logement communautaire de Toronto (SLCT). (*Landlord*)

Bail

Un contrat entre le propriétaire (locateur) et le(s) locataire(s). Le bail décrit l'unité de logement louée, le loyer original, ainsi que les droits et les responsabilités du propriétaire et du locataire. Si vous êtes locataire, vous

avez rencontré le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto et signé le bail. Une copie de celui-ci devrait vous avoir été remise au début de votre location. (*Lease*)

Loi sur la location à usage d'habitation (RTA)

La loi qui décrit les droits et responsabilités des propriétaires (locateurs) et des locataires de propriétés résidentielles. (*Residential Tenancies Act*)

Sous-location

Il y a sous-location lorsqu'un locataire déménage et laisse une autre personne habiter dans son unité de logement. Votre bail ne vous autorise pas à sous-louer votre unité de logement. (*Sublet*)

Locataire

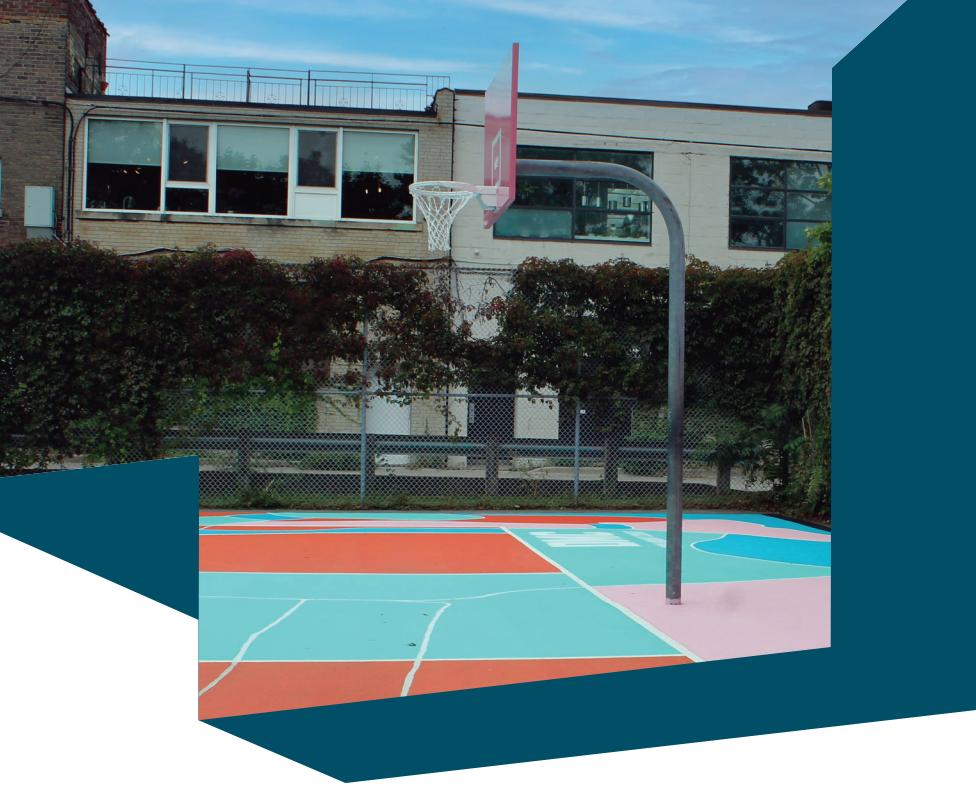
Une personne qui a signé le bail d'un logement et qui continue de vivre dans celui-ci. Les membres de votre ménage peuvent habiter dans votre logement sans pour autant être des locataires. Par exemple, les enfants de moins de 16 ans ne sont pas des locataires, car ils ne sont pas autorisés par la loi à signer le bail. (*Tenant*)





Location

Une relation continue entre un propriétaire (locateur) et un locataire (ou des locataires, si plus d'une personne a signé le bail). Une location est régie par un bail, par la *Loi sur la location à usage d'habitation*, et, s'il s'agit d'un logement subventionné, par la *Loi sur les services de logement*. (*Tenancy*)

Logement

Dans ce guide, un logement (ou unité de logement) est le domicile que vous louez de la Société de logement communautaire de Toronto (un appartement, une maison en rangée ou une maison de ville). (*Unit*)



-  @TOHousing
-  @torontohousing
-  TorontoCommunityHousing
-  TorontoCommunityHousing

